

Mutu perkhidmatan awam dinilai secara holistik

KUCHING, Khamis - Seramai 70 orang peserta daripada pelbagai agensi dan IPTA di seluruh negara menyertai Seminar Pengurusan yang bertajuk Pencapaian Diutamakan bermula pada 25 hingga 27 Februari di Dewan Asajaya, Hotel Grand Margherita semalam.

Naib Canselor UNIMAS Prof. Dr. Khairuddin Ab Hamid yang merasmikan seminar itu berkata, seminar anjuran Persatuan Pengurusan Universiti Malaysia Sarawak PPU itu diadakan selaras dengan Enam Bidang Keberhasilan Utama (NKRA) dan Indeks Pencapaian Utama (KPI) yang diperkenalkan oleh Perdana Menteri dalam usaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan kerajaan.

"Dengan adanya NKRA dan KPI ini, masyarakat

boleh menilai sendiri sejauh manakah keberkesanannya mutu perkhidmatan yang diberikan oleh kita kepada masyarakat," katanya.

Walaupun demikian, katanya lagi NKRA dan KPI bukanlah sesuatu senarai yang lengkap kerana ia memerlukan sumbangan idea proaktif dalam usaha untuk penambahbaikan proses yang sedia ada dalam perkhidmatan.

"Untuk memastikan matlamat 'Pencapaian Diutamakan' tercapai, mekanisme pelaksanaan yang cekap perlu ada," ujarinya.

Oleh itu, beliau berkata semua peringkat pengurusan dalam organisasi hendaklah mengenal pasti KPI masing-masing kerana secara tidak langsung anggota perkhidmatan awam akan menunaikan komitmen masing-masing

dengan memberikan perkhidmatan terbaik.

"Apabila pelanggan kita menilai sektor awam, apa yang mereka lihat adalah pencapaian yang telah diberikan oleh kerajaan dan dengan adanya penetapan KPI ini, mutu perkhidmatan awam dapat dinilai secara holistik yang merangkumi penilaian kuantitatif dan kualitatif," jelasnya lagi.

Dengan penganjuran seminar itu, beliau berharap setiap peserta dapat berkongsi idea dan maklumat seterusnya diaplikasikannya dalam organisasi masing-masing.

"Seminar ini akan membentangkan tujuh jenis kertas kerja daripada tujuh orang pegawai yang mempunyai kepakaran dalam bidang-bidang tertentu dan saya berharap dengan maklumat-maklumat yang diberikan dapat

membantu peserta dalam mencapai matlamat pengurusan organisasi masing-masing," katanya.

Sementara itu, Presiden PPU UNIMAS Abu Bakar Ibrahim dalam ucapannya pula berkata, keadaan ekonomi dan persekitaran global kini menuntut setiap pegawai sentiasa meningkatkan mutu perkhidmatan agar dapat memberi perkhidmatan terbaik kepada masyarakat.

"Saya berharap peserta seminar ini dapat menggunakan peluang untuk bertukar-tukar idea dan berkongsi maklumat dalam usaha mencari pendekatan terbaru dalam mentransformasi mutu perkhidmatan awam dalam pengurusan organisasi masing-masing seterusnya mampu bersaing dalam pasaran semasa," katanya.

UTUSAN SARAWAK, JUMAAT 26 FEBRUARI 2010, ms 2

UTUSAN SARAWAK JUMAAT 26.2.2010 m/s 2